

REGULAMIN
IMAGE INSTYTUT KOSMETOLOGII

§ 1

Regulamin

1. Regulamin niniejszy określa zakres oraz zasady korzystania z usług kosmetycznych, kosmologicznych w tym podologicznych (dalej: **Usługi**) świadczonych przez IMAGE INSTYTUT KOSMETOLOGII (dalej: **IMAGE**), ich przebieg oraz miejsce wykonania, warunki i zasady rezerwowania wizyty/zabiegów/usług, zasady i terminy płatności, bonów upominkowych (voucherów), kart lojalnościowych (klienta) oraz tryb postępowań reklamacyjnych a także regulacje porządkowe.
2. Skorzystanie z dowolnej usługi IMAGE oraz bonów upominkowych (voucherów) i kart lojalnościowych (klienta) jest równoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego regulaminu.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Właścicielem IMAGE jest Agnieszka Furmanek prowadząca działalność gospodarczą pod firmą (nazwą) „AF Agnieszka Furmanek”, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod NIP: 6691884995.
2. Na potrzeby regulaminu, IMAGE podaje dane kontaktowe:
 - adres - ul. Maciejkowa 37/U2, 71-784 Szczecin;
 - adres poczty elektronicznej - imagewarszewo@gmail.com;
 - numer telefonu - +48 530 000 925;
3. Każdy klient ma prawo i obowiązek zapoznania się z regulaminem, który dostępny jest w lokalu siedziby IMAGE oraz na stronie internetowej: <https://www.imageszczecin.pl/>.
4. Informacje o świadczonych przez IMAGE usługach podane w cenniku, który jest dostępny w IMAGE, jak również na stronie internetowej <https://www.imageszczecin.pl/>, w szczególności ich opis i cena nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.

§ 3
Siedziba

Siedzibą IMAGE jest Szczecin.

§ 4
Miejsce wykonywania usług

Miejscem wykonywania usług jest lokal mieszczący się przy ul. Maciejkowej 37/U2, 71-784 w Szczecinie.

§ 5
Godziny otwarcia

1. IMAGE jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 20:00 oraz w soboty w godzinach od 9.00 do 15.00.
2. Informacje o godzinach otwarcia są umieszczone w miejscach ogólnie dostępnych dla klientów oraz na stronie internetowej <https://www.imageszczecin.pl/>.
3. Usługi świadczone są w godzinach otwarcia IMAGE, w terminie i czasie wcześniej ustalonym, po wcześniejszej rejestracji wizyty.
4. Usługi mogą być świadczone także w terminie indywidualnie ustalonym z klientem, poza godzinami i dniami otwarcia, o których mowa w ust.1.
5. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie IMAGE zastrzega sobie prawo do zmiany godzin i dni otwarcia z ważnych przyczyn.

§ 6
Rejestracja

1. Rejestracja klientów odbywa się osobiście lub za pośrednictwem osoby trzeciej:
 - 1) w siedzibie IMAGE;
 - 2) telefonicznie pod numerem +48 530 000 925;
 - 3) internetowo przez stronę internetową Booksy pod adresem: https://booksy.com/pl-pl/178005_image-instytut-kosmetologii-salon-kosmetyczny-18078-szczecin z tym że szczegółowe zasady rejestracji oraz dokonywania płatności za usługę w tym zadatków za pośrednictwem Booksy reguluje regulamin Booksy dostępny na stronie booksy.com.

2. Podczas rejestracji klient zostanie poproszony o podanie następujących danych osobowych: imię i nazwisko oraz numer telefonu do kontaktu.
3. Klient jest rejestrowany zgodnie z grafikiem obowiązującym w IMAGE.
4. Klient zgłaszając się do IMAGE w celu skorzystania z usługi zobowiązany jest mieć przy sobie i okazać na wezwanie dokument potwierdzający tożsamość.

§ 7

Potwierdzanie, Anulowanie, Skracanie i Odwołanie Wizyty/Usług

1. W terminie co najmniej 24 godzin przed umówioną usługą klient otrzymuje wiadomość tekstową SMS, z przypomnieniem o usłudze.
- 2. Klient ma prawo odwołać umówioną usługę najpóźniej na 24 godziny przed umówioną usługą.**
3. IMAGE ma prawo do odwołania umówionego terminu wykonania usługi w terminie nie później niż na 24 godziny przed umówionym terminem usługi.
4. W razie odwołania umówionej usługi w przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3 strona odwołująca (klient albo IMAGE) niezwłocznie poinformuje drugą stronę za pośrednictwem komunikacji elektronicznej lub telefonicznej w tym tekstowej SMS o odwołaniu umówionej usługi.
5. Jeżeli przesunięcie w godzinie umówionej usługi wynika w szczególności z przyczyn niezależnych od IMAGE i trwa dłużej niż 15 minut, IMAGE w miarę możliwości poinformuje klientów zapisanych na usługę w tym dniu lub oczekujących w lokalu siedziby IMAGE o przesunięciu terminu wykonania usługi.
6. Klient ma obowiązek stawić się punktualnie w lokalu siedziby IMAGE na umówiony termin usługi. W przypadku spóźnienia się klienta na usługę, IMAGE zastrzega sobie prawo do skrócenia usługi o czas spóźnienia klienta przy zachowaniu prawa do pobrania pełnej ceny za usługę.
7. IMAGE zastrzega sobie także prawo do odmowy wykonania usługi w sytuacji, gdy skrócony czas na wykonanie usługi nie pozwala na jej wykonanie z należytą starannością, w tym wypadku traktowane jest to jako niewykonanie umowy przez klienta. Jeżeli klient uiścił zadatek, zastosowanie mają zapisy dot. prawa do zatrzymania zadatku określone w niniejszym regulaminie.

§ 8

Wysokość opłat za usługi

1. Usługi świadczone są przez IMAGE odpłatnie.
2. IMAGE pobiera opłaty zgodnie z cennikiem udostępnionym w lokalu siedziby oraz na stronie internetowej <https://www.imageszczecin.pl/> oraz w Booksy pod adresem https://booksy.com/pl-pl/178005_image-instytut-kosmetologii_salon-kosmetyczny_18078_szczecin .
3. Ceny podane w cenniku są wyrażone w polskich złotych i są cenami brutto.
4. Cena dotyczy jednorazowej usługi, chyba, że w cenniku wskazano inaczej.
5. IMAGE zastrzega sobie prawo do zmiany cen, wycofania oraz wprowadzania nowych usług. Powyższe uprawnienie nie ma wpływu na ceny usług, które zostały ustalone przed datą wejścia w życie zmiany ceny usług
6. **Cena usługi wykonanej w terminie ustalonym z klientem indywidualnie, poza godzinami i dniami otwarcia IMAGE, o których mowa w par. 5 ust.1, jest powiększana o 30% w stosunku do ceny tej usługi określonej w cenniku, o którym mowa w ust. 2.**

§ 9

Płatności, zadatek

1. Zasady i terminy płatności w tym zadatków za usługi zarezerwowane (umówione) przez Booksy reguluje regulamin Booksy, o którym mowa w par.6 ust. 1 pkt 3 niniejszego regulaminu. Poniższe zasady dotyczą usług zarejestrowanych (umówionych) w sposób opisany w par.6 ust.1 pkt 1 i 2.
2. Klient jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za usługę w rejestracji najpóźniej po wykonaniu usługi.
3. Dostępными w IMAGE formami płatności są:
 - 1) gotówka;
 - 2) karta płatnicza;
 - 3) bon upominkowy (voucher) wydany przez IMAGE;
 - 4) przelew bankowy na numer konta IMAGE w Alioru Banku nr 16249000050000453033097552
3. IMAGE zastrzega sobie prawo do organizowania akcji promocyjnych, które mogą polegać na udzielaniu gratyfikacji w postaci rabatu kwotowego lub procentowego na

daną usługę lub produkty lub grupę usług albo produktów. Akcje promocyjne mogą obowiązywać przez czas wskazany przez IMAGE lub do odwołania.

4. **IMAGE zastrzega sobie prawo do pobierania zadatku** na poczet ceny za wizytę lub świadczone usługi **w kwocie nie wyższej niż 50 % ceny za usługę** albo zapłaty ceny usługi w całości przed jej wykonaniem z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy:

- a. podczas świadczenia poprzednich usługi:
 - klient pomimo rezerwacji usługi nie stawiał się w terminie umówionym i nie odwołał umówionej usługi;
 - klient nie zapłacił za wykonaną usługę;
 - klient opóźnił się z uiszczeniem ceny z tytułu wykonanej usługi;
- b. wykonanie usługi wiąże się z wysokimi kosztami, na które składają się m.in. koszty materiałów, które mają być użyte do wykonania usługi;
- c. inne przyczyny, o których klient zostanie poinformowany przed usługą.

5. Kwota zadatku może być inna w zależności od rodzaju usługi, jednak klient jest każdorazowo informowany o jego wysokości przed rezerwacją terminu usługi.

6. Termin płatności zadatku, wynosi 3 (trzy) dni licząc od daty rezerwacji terminu usługi.

7. Wpłata zadatku może nastąpić w IMAGE w godzinach otwarcia lub przelewem internetowym na konto bankowe Podmiotu nr: PL 16249000050000453033097552.

8. W przypadku zapłaty zadatku przelewem na rachunek bankowy IMAGE wymagane jest przesłanie potwierdzenia przelewu na adres poczty elektronicznej IMAGE przed wykonaniem usługi.

9. Brak zapłaty zadatku we wskazanym terminie i ustalonej kwocie jest równoznaczny z rezygnacją przez klienta z umówionej usługi bez prawa do żądania wykonania usługi.

10. W razie wykonania usługi zadatek ulega zaliczeniu na poczet ceny.

11. IMAGE przysługuje prawo do odstąpienia od umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu oraz do zatrzymania wpłaconego przez klienta zadatku w przypadku niewykonania umowy przez klienta rozumiane jako niestawiennictwo klienta na umówiony termin usługi albo jej odwołanie po terminie określonym w par.7 ust.2 albo jej nieodwołaniem albo w sytuacji opisanej w par. 7 ust.7 powyżej.

12. Niezależnie od prawa do zatrzymania zadatku IMAGE przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za poniesioną szkodę wywołaną niestawiennictwem, o

którym mowa w ust. 11, a także odwołaniem po terminie określonym w par.7 ust.2 albo jej nieodwołaniem albo w sytuacji opisanej w par. 7 ust.7 powyżej.

13. W przypadku niewykonania umowy przez IMAGE rozumiane jako niewykonanie usługi, klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu i żądania podwójnej kwoty uiszczzonego zadatku.

14. Jednakże w razie rozwiązania umowy przez strony zadatek powinien być zwrócony, a obowiązek zapłaty sumy dwukrotnie wyższej odpada. To samo dotyczy wypadku, gdy niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony.

§ 10

Reklamacje

1. Klient, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania usług świadczonych przez IMAGE ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje składa się w formie pisemnej na adres mailowy imagewarszewo@gmail.com albo adres korespondencyjny IMAGE wskazany w par.2 ust.2.
3. Reklamację należy złożyć niezwłocznie, nie później niż 7 dni **a w przypadku manicure i pedicure hybrydowego 3 dni**, od wykonania usługi lub wystąpienia niepożądanych efektów, chyba że klient został o nich poinformowany przed wykonaniem usługi. Składając reklamację klient jest obowiązany opisać stan faktyczny oraz wskazać z jakich przyczyn uważa reklamację za zasadną oraz żądania związane z reklamacją. Reklamacja powinna zawierać także dane umożliwiające identyfikację klienta oraz adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź na reklamację, w razie jego braku adres korespondencyjny.
4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.
5. IMAGE może zażądać dodatkowych informacji lub dokumentacji w przypadkach wymagających podjęcia czynności wyjaśniających albo skierowania wystąpienia do innych jednostek lub instytucji, w celu przygotowania odpowiedzi na reklamację.

§ 11

Zakazy

1. Zakazuje się na terenie IMAGE prowadzenia wszelkiej działalności akwizycyjnej i handlowej bez uzyskania uprzedniej zgody IMAGE.
2. Zakazuje się palenia tytoniu, w tym papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu oraz używania jakichkolwiek środków psychoaktywnych na terenie IMAGE.
3. Zakazuje się wprowadzania zwierząt na teren IMAGE.

§ 12

Wiek klienta

1. Z usług świadczonych przez IMAGE może korzystać:
 - a. osoba pełnoletnia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych po wyrażeniu przez nią zgody przed rozpoczęciem usługi;
 - b. osoba małoletnia powyżej 16 roku życia po wyrażeniu przez nią zgody przed rozpoczęciem usługi oraz za uprzednią zgodą przedstawiciela ustawowego, opiekuna prawnego lub faktycznego jeżeli zachodzi potrzeba wykonania usługi- wyrażoną przez rozpoczęciem usługi;
 - c. osoba małoletnia za uprzednią zgodą przedstawiciela ustawowego, opiekuna prawnego lub faktycznego jeżeli zachodzi potrzeba wykonania usługi- wyrażoną przez rozpoczęciem usługi oraz w jego obecności.

§ 13 Odpowiedzialność

1. Klienci odpowiadają w pełnej wysokości za wszelkie szkody wyrządzone IMAGE. Za szkody spowodowane przez osoby małoletnie odpowiedzialni są ich ustawowi przedstawiciele lub opiekunowie prawni.
2. IMAGE nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty klienta pozostawione w miejscu do tego nieprzeznaczonym, z tym że rzeczy szczególnie wartościowe klient ma obowiązek zdeponować w rejestracji.
3. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie niezastosowanie się klienta do postanowień regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności po stronie IMAGE.

§14 Ochrona danych osobowych

Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, w tym informacja o prawach klienta związanych z przetwarzaniem danych osobowych znajdują się w dokumentacji zabiegowej tj. karcie klienta lub dokumencie oznaczonym jako Klauzula Informacyjna RODO dostępnym w IMAGE.

§ 15 Zasady wykonywania usług

1. Usługi wykonywane są przez specjalistów, posiadających doświadczenie zawodowe oraz umiejętności potrzebne do wykonania usługi.
2. Wykonanie usługi przez IMAGE na rzecz klienta odbywa się po zapoznaniu się i podpisaniu przez klienta stosownej dokumentacji zabiegowej, na którą składają się:
 - a) Karta wywiadu zabiegowego,
 - b) Zgoda Klienta na zabieg z ewentualnym rysunkiem,
 - c) Oświadczenie dotyczące zgody na przetwarzanie danych osobowych w tym wizerunku na potrzeby dokumentacji zabiegowej.
3. Odmowa wypełnienia karty wywiadu zabiegowego, podania swoich danych, informacji o stanie zdrowia lub odmowy wykonania zdjęć dokumentujących przebieg i efekty usługi (bez konieczności udzielenia zgody na ich rozpowszechnianie) wiąże się z odmową wykonania usługi.
4. Przed wykonaniem usługi przez IMAGE na rzecz klienta upoważniona osoba dokonuje kwalifikacji klienta do usługi na podstawie danych podanych przez klienta w karcie wywiadu zabiegowego, a także informuje go o przebiegu usługi możliwych negatywnych następstwach wykonania zabiegu oraz ryzyku wystąpienia zdarzeń niepożądanych, a po wykonaniu usługi o zaleceniach pozabiegowych.
5. IMAGE zastrzega sobie prawo odmowy wykonania usługi na rzecz klienta w każdym czasie, w szczególności w sytuacji, w której jego stan zdrowia zgodny z podanymi w dokumentacji zabiegowej powoduje zwiększenie prawdopodobieństwa negatywnych następstw lub zwiększenie ryzyka wystąpienia zdarzeń niepożądanych.
6. Klient ma obowiązek podawać informacje zgodnie z prawdą i nie zatajać żadnych informacji, o których udzielenie został poproszony.

7. W razie podania informacji niezgodnych z prawdą lub zatajenia informacji, o których udzielenie klient został poproszony, a także niestosowania się do zaleceń pozabiegowych IMAGE ani osoby w niej zatrudnione lub z nią współpracujące nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki usługi lub jego niepożądane następstwa, których można było uniknąć, gdyby klient podał prawdziwe informacje lub informacji nie zataił oraz stosował się do zaleceń pozabiegowych.
8. IMAGE może zalecić, aby przed wykonaniem usługi klient poddał się badaniom lekarskim celem ustalenia ogólnego stanu zdrowia i wykrycia ewentualnych przeciwwskazań do dokonania usługi, uzależniając od tego wykonanie usługi na rzecz klienta. Badania takie winny być wykonane przez klienta we własnym zakresie, na jego koszt i ryzyko.
9. Klient przyjmuje do wiadomości, że istotą usług wykonywanych przez IMAGE w ramach prowadzonej działalności gospodarczej jest staranne działanie zgodnie ze sztuką i wiedzą, niegwarantujące jednak osiągnięcia rezultatu z uwagi na swój charakter.

§ 16

Bony upominkowe (vouchery)

1. IMAGE oferuje sprzedaż bonów upominkowych (voucherów), które mogą zostać wykorzystane jako forma płatności za usługę świadczoną przez IMAGE.
2. Wydawcą bonów upominkowych (voucherów) jest IMAGE.
3. Bony upominkowe (vouchery) mogą zostać wystawione na:
 - a) okaziciela
 - b) konkretną osobę (imienny),
 - c) określony zabieg z oferty IMAGE,
 - b) określoną kwotę.
4. Płatność za bon upominkowy (voucher) może być dokonana gotówką, kartą płatniczą lub przelewem na rachunek bankowy IMAGE.
5. Bon upominkowy (voucher) upoważnia do skorzystania z usług IMAGE zgodnie z obowiązującym cennikiem i wartością bonu upominkowego (vouchera).
6. Bon upominkowy (voucher) posiada:
 - a) Numer porządkowy,
 - b) Kwotę wartości lub nazwę usługi,
 - c) Imię i nazwisko lub informację „na okaziciela”,

- d) Termin lub datę w jakiej bon upominkowy (voucher) powinien zostać zrealizowany w IMAGE,
7. Bon upominkowy (voucher) można wykorzystać podczas jednej lub kilku wizyt o ile nie przekroczy wartości usługi lub jej ilości wskazanej na bonie.
 8. W przypadku bonu upominkowego (vouchera) kwotowego, cena zabiegu opłacanego bonem podarunkowym (voucherem) określana jest według aktualnie obowiązującego cennika usług tj. według ceny usług obowiązującej w IMAGE w momencie realizacji (wykorzystania) bonu upominkowego (vouchera).
 9. W przypadku bonu upominkowego (vouchera) na konkretną usługę lub serię usług, jeżeli od nabycia bonu upominkowego (vouchera) do jego realizacji cena usługi lub serii usług uległa zmianie lub jest objęta promocją, IMAGE nie dokonuje zwrotów ani nie żąda dopłaty do aktualnej ceny.
 10. W przypadku bonu upominkowego (vouchera) na określoną kwotę, osoba zamierzająca zrealizować bon upominkowy (voucher) może dokonać dopłaty do bonu jeżeli wybrana przez nią usługa ma wyższą cenę niż wskazaną na bonie.
 11. W przypadku bonu upominkowego (vouchera) na określoną usługę, osoba zamierzająca zrealizować bon upominkowy (voucher) może dokonać zmiany usługi wskazanej na bonie na inną usługę w tej samej cenie albo dokonać dopłaty do bonu jeżeli wybrana przez nią usługa ma wyższą cenę niż wskazaną na bonie. W wypadku dopłaty o jej wysokości decydują ceny zabiegu, do którego dokonywana jest dopłata, obowiązujące w momencie realizacji bonu upominkowego (vouchera).
 12. Osoba zamierzająca zrealizować bon upominkowy (voucher) zobowiązana jest do wcześniejszej rezerwacji terminu usługi zgodnie z zasadami określonymi w par. 6.
 13. W przypadku zapłaty za usługę za pomocą bonów upominkowych (voucherów) osoba zamierzająca zrealizować bon upominkowy (voucher) jest obowiązana wydać jego oryginał, za pomocą którego dokonuje płatności przed wykonaniem usługi.
 14. W przypadku utraty lub zniszczenia bonu podarunkowego (vouchera), IMAGE nie wydaje jego duplikatu.

§ 17

Karty lojalnościowe (klienta)

1. IMAGE wydaje karty lojalnościowe (klienta).
2. Karta lojalnościowa (klienta) służy uzyskaniu przez klienta określonej przez IMAGE gratyfikacji w zamian za korzystanie z usług IMAGE w określonym dniu zabiegowym rozumianym jako dzień, w którym wykonano co najmniej jedną usługę na rzecz klienta, która nie była objęta promocją lub gratyfikacją z karty lojalnościowej, klient otrzymuje jedną pieczętkę.
3. W przypadku wykonania na rzecz klienta kilku usług jednego dnia zabiegowego, klient uzyskuje jedną pieczętkę na jednej karcie lojalnościowej (klienta).
4. Każdy klient może mieć kilka kart lojalnościowych (klienta), jednak zebrane na nich pieczętki nie kumulują się.
5. Po wypełnieniu karty lojalnościowej wszystkimi wymaganymi pieczętkami (10 sztuk na jednej karcie), klient uzyskuje określoną przez IMAGE gratyfikację w postaci obniżenia ceny (kwotowo lub procentowo) jednej określonej usługi lub usług lub grupy usług świadczonej przez IMAGE.
6. Obniżenie ceny usługi, o której mowa w ust. 5 następuje w określonym przez IMAGE stosunku do ceny wskazanej w aktualnie obowiązującym cenniku usług IMAGE.
7. Obniżenie ceny, o którym mowa w ust. 6 oraz rodzaj gratyfikacji, o którym mowa w ust. 5 jest zmienne i określane przez IMAGE raz w miesiącu, a także podawane do wiadomości klientów.
8. Obniżenie ceny, o którym mowa w ust. 6 oraz rodzaj gratyfikacji, o którym mowa w ust. 5 nie jest udzielane na usługi masażu ani zakup kosmetyków oferowanych do sprzedaży przez IMAGE, a także na usługi objęte ceną promocyjną (stałą albo czasową).
9. Pieczętki są przystawiane na karcie lojalnościowej (klienta) wyłącznie **bezpośrednio po zakończeniu dniu zabiegowego** i nie są uzupełniane w późniejszym czasie.
10. W przypadku utraty lub zniszczenia karty lojalnościowej (klienta) IMAGE nie wydaje jej duplikatu.

§ 18

Zagadnienia dodatkowe

1. Regulamin wraz z załącznikami wchodzi w życie z dniem podpisania przez osoby zarządzające IMAGE i obowiązuje wszystkich klientów tj. osoby korzystające z usług IMAGE.
2. Z treścią regulaminu zostają także zapoznani wszyscy pracownicy, świadczeniobiorcy, zleceniobiorcy lub współpracownicy IMAGE.
3. Zmiany regulaminu będą wprowadzone pisemnie i podawane do wiadomości pracowników współpracowników, świadczeniobiorców, zleceniobiorców i klientów.

Regulamin wchodzi w życie:

dnia 01.07.2024r.

IMAGE
INSTYTUT KOSMETOLOGII